



USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА



KAZENERGY

ERNST & YOUNG
Quality In Everything We Do



Sayat Zholshy & Partners
lawyers and attorneys at law

ПРЕСС-РЕЛИЗ

г. Алматы
18 февраля 2009 года

НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА: УСЛУГИ УЛУЧШАЮТСЯ, НО НАИБОЛЕЕ ПРОБЛЕМНЫМИ ЯВЛЯЮТСЯ РАЗРЕШИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ.

Исследование, проведенное по заказу Ассоциации налогоплательщиков Казахстана, выявило, что несмотря на общий рост качества налоговых услуг, самая низкая удовлетворенность потребителей и самая высокая коррупция отмечается по разрешительным услугам. Итоги исследования представлены на круглом столе “Мониторинг качества услуг налоговых органов”.

По инициативе Ассоциации налогоплательщиков Казахстана и Налогового комитета второй год подряд Ассоциация налогоплательщиков Казахстана проводит мониторинг качества услуг налоговых органов. Опрос проводился Центром исследований «Сандж» при финансовой поддержке Ассоциации налогоплательщиков Казахстана, Проекта USAID по улучшению бизнес среды, Проекта USAID “Повышение конкурентоспособности через экономические реформы”, АК “Саят Жолшы и Партнеры”, ОЮЛ “КАОНиЭК Kazenergy”, НЭПК “Союз “Атамекен”, ТОО “Эрнст энд Янг”, журнала “Учет и Аудит Казахстана”.

В 14 регионах Казахстана, городах Астана и Алматы было опрошено 1238 субъектов малого, среднего и крупного бизнеса, 735 физических лиц, а также 322 служащих налоговых органов, непосредственно оказывающих услуги потребителям в городской и сельской местностях. Мониторингом охвачены все существующие на практике 43 услуги для предпринимателей и 9 услуг для населения.

В целом по сравнению с 2007 годом удовлетворенность услугами налоговых органов существенно возросла как среди предпринимателей, так и среди населения. Средняя продолжительность ожидания в очереди субъектами предпринимательства сократилась по сравнению с 2007 годом с 46 до 28 минут в 2008 г. Во многом сокращение времени произошло за счет внедрения электронных услуг, хотя 18% потребителей все еще стоят в очереди более 40 минут. Проблема ожидания в очереди особенно остро стоит в Атырауской, Кызылординской и г. Астана (более 40% потребителей стоит в очереди более 40 минут). Затраты времени на составление и сдачу налоговой отчетности снизились со 159 часов в 2007 г. до 102 часов в 2008 г. Снизилась доля предприятий, подвергшихся проверкам с 45% в 2007 г. до 34% в 2008 г. вследствие моратория, однако выросло число вторичных проверок одного и того же предприятия за счет увеличения встречных проверок.

Опрос предпринимателей	2007	2008
Удовлетворенность компетентностью работника	67%	80%
Удовлетворенность вежливостью работника	67%	77%
Удовлетворенность своевременностью получения услуги	66%	76%
Удовлетворенность полнотой, доступностью и своевременностью информации	64%	74%
Удовлетворенность желанием госслужащих помочь	61%	68%



USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА



KAZENERGY

ERNST & YOUNG
Quality In Everything We Do



Sayat Zholshy & Partners

В целом по Казахстану на 8-10% выросла удовлетворенность компетентностью, вежливостью, своевременностью услуги, информацией, а также желанием помочь. Из всех составляющих качества услуги меньше всего устраивает респондентов желание работников налоговых органов помочь, нацеленность на решение проблем налогоплательщика.

Качеством услуги в целом удовлетворен 81% респондентов-предпринимателей в 2008 году. В разрезе регионов наибольшая удовлетворенность качеством полученных услуг отмечается в Костанайской, Северо-Казахстанской, Акмолинской, Восточно-Казахстанской, Жамбылской областях – более 90% предпринимателей. Чуть менее удовлетворены в Актюбинской, Карагандинской, Павлодарской, Западно-Казахстанской, г.Астана, г.Алматы (70% – 89%). Самая низкая удовлетворенность услугами в Алматинской, Мангистауской, Южно-Казахстанской и Кызылординской областях (44%-64%).

	2007	2008
О том что качество услуг еще не соответствует необходимым потребностям налогоплательщиков свидетельствует снижение данных по имиджевым показателям в среднем на 30-40%. Опрос предпринимателей		
“В налоговых органах нашего города (района) работают высококвалифицированные специалисты”	64%	31%
“В налоговых органах нашего города (района) используются современные технологии”	69%	30%
“Услуги, предоставляемые налоговыми органами, улучшаются из года в год”	69%	41%
“Налоговые органы не коррумпированы”	61%	20%
“Налоговые органы легко принимают нововведения”	70%	21%
“Я доверяю налоговым органам”	66%	39%

41% получателей услуг согласны с утверждением, что услуги, предоставляемые налоговыми органами, улучшаются, но с трудом, так как лишь 21% отметили легкость принятия налоговыми службами нововведений. О высоком уровне квалификации специалистов отметили 31% потребителей и 30% об использовании современных технологий.

В большей мере отражает проблему коррупции то, что только 20% налогоплательщиков согласны с утверждением о некоррупционности налоговой службы. 40% респондентов доверяют налоговым органам, остальные 60% - не доверяют.

Если учитывать каждую полученную услугу респондентом отдельным случаем, то доля случаев нелегального вознаграждения имела место в 5% случаев (N=4965). По результатам прошлого года этот показатель равен 4% (N=12999). То есть каждая двадцатая (в 2008 г.) или двадцать пятая (в 2007 г.) услуга носили коррупционный характер.

21,7% из 1238 респондентов отметили наличие риска коррупции. Наиболее подверженными риску возникновения коррупционных отношений по результатам исследования являются (отметили наличие риска коррупции) Кызылординская (76%), Южно-Казахстанская (69%), Алматинская (61%). Несколько лучше, но тоже неважно, дело обстоит в Актюбинской области (34%), г. Алматы (23%) и г. Астана (22%).



USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА



KAZENERGY

ERNST & YOUNG
Quality In Everything We Do



Sayat Zholshy & Partners
lawyers and attorneys at law

Менее всего удовлетворены респонденты качеством разрешительных услуг – 52% (лицензирование, обжалование, отмена решений), тогда как по регистрационным и учетно-контрольным услугам удовлетворенность составляет 82-83%. Именно по разрешительным услугам отмечается наиболее высокий риск коррупции.

По опросу населения ожидание в очереди снизилось с 34 минут в 2007 г. до 30 минут в 2008 г. Удовлетворенность качеством услуги в целом выросла с 51 до 72%. По отдельным компонентам наблюдалась следующая динамика:

Опрос населения	2007 г.	2008г.
Удовлетворенность компетентностью работника	60%	69%
Удовлетворенность вежливостью работника	55%	61%
Удовлетворенность быстротой (скоростью) получения услуги	50%	57%
Удовлетворенность информацией	49%	68%
Удовлетворенность желанием госслужащих помочь	42%	54%

Удовлетворенность компетентностью, вежливостью, скоростью и желанием помочь выросли на 7-11%, но значительно возросла удовлетворенность информацией – на 19%.

Если учитывать каждую полученную услугу респондентом отдельным случаем, то доля случаев нелегального вознаграждения имела место в 4,7% случаев (N=1921). По результатам прошлого года этот показатель равен 3% (N=7621). То есть каждая двадцать первая (в 2008 г.) полученная услуга носит коррупционный характер.

По словам Председателя Управляющего Совета Ассоциации налогоплательщиков Казахстана Ертлесовой Ж.Д. улучшение качества услуг связано, прежде всего, с внедрением стандартов госуслуг, улучшением информирования и ориентацией на потребителя. «Разрешение проблем мы видим в эффективном взаимодействии налогоплательщиков, общественных организаций и государственных органов. Опросы помогают вырабатывать и отслеживать стандарты госуслуг и эффективность проводимых мероприятий».

За дополнительной информацией о работе круглого стола просим обращаться в Ассоциацию налогоплательщиков Казахстана по тел. в Алматы 8 (727) 3341832, за разъяснением по исследованию – в Центр исследований «Сандж» по 8 (7172) 24 12 88.